

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 97661:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 14/12 2021 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"TRYG har ikke videregivet oplysninger til DFIM selvom forsikring hele tiden har været betalt, hvilket har resulteret i dagbøder.

...

Klagen til TRYG er sendt til TRYG, Fogedretten og DFIM den 10. oktober.

Der er modtaget svar fra TRYG d. 26. november ved videresendelse fra DFIM efter besøg i fogedretten.

Kommentar: I svaret fra TRYG står at de ikke kender til telefonsamtalen den 25. maj, hvor de har oplyst at tingene var i orden. Det finder vi meget beklageligt. De oplyser derudover at der er fremsendt mail den 28. maj, denne har vi aldrig modtaget, den fremgår ikke i vores mailoversigt, som ikke slettes.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

TRYG skal sørge for at oplysninger om at bilen er forsikret gives til DFIM og skal dække de dagbøder og omkostninger der er forbundet med deres fejl idet de ikke har oplyst DFIM om at forsikringen blev betalt 16. maj 2021.

...

Hele sagsforløbet er som følger:

Der betales forsikring den 16. maj 2021 på [klagerens] [bil] hos TRYG forsikring.

I brev dateret den 19. maj 2021 fra Motorstyrelsen står at Tryg Forsikring har givet besked om at køretøj ... ikke længere er ansvarsforsikret.

I brev fra TRYG dateret den 20. maj står at forsikringen policenummer ... på reg. nr. ... er ophørt.

Telefonisk kontakt til TRYG den 25. maj 2021 kl 10.37 af [klagerens repræsentant] som oplyser at hun ringer på vegne af [klageren] angående forsikring på [bil] reg. nr. Opkaldet varer 12 min 16 sek. Ved opkaldet tales med TRYG kundeservice – tirsdag efter pinse – og [repræsentant] spørger hvorfor Motorstyrelsen har sendt et brev, når nu at forsikringen hos TRYG blev betalt 16. maj 2021. Kundeservice oplyser at de kan se at alt skulle være i orden. Det oplyses ikke at der skal foretages noget fra [klageren]/ [klagerens repræsentants] side, udelukkende at tingene skulle være i orden.

I to breve fra DFIM dateret 31. maj 2021 og 11. juni 2021 (modtaget 10 dage senere end dateringsdato med posten idet det ikke er tilmeldt e-Boks) rykker DFIM for dagsgebyrer på henholdsvis 3.250 og 6.000kr. for manglende forsikring.

På datoen for modtagelsen af rykker den 21. juni 2021 foretages opkald af [klagerens repræsentant], på vegne af [klageren], til TRYG, hvor [klagerens repræsentant] taler med [medarbejder] efter at være i kø som nummer 42. Opkaldet varer 44 min 7 sek.

[Klagerens repræsentant] indbetaler beløbet samme dag, nu beløber det sig til 8.500 for dagbøder hos DFIM – der er vedhæftet skærmpoint af overførslen af beløbet 21. juni 2021. Der blev ved opkaldet spurgt ind til hvorfor betaling af forsikring ikke er gået igennem til DFIM fra TRYG og det oplyses af [medarbejder] at nu er alt i skønneste orden og at han har tjekket at forsikringen er betalt.

Der modtages brev fra DFIM dateret 30. juni 2021 at der ikke ses forsikring på køretøj [bil]. Efter som vi en uge forinden har betalt dagbøderne fra DFIM og afklaret med forsikringen samme dag at forsikringen er betalt 16. maj 2021 reageres ikke på brevet, da vi regner med at tingene nu endelig er bragt i orden idet vi den 21. juni 2021 har betalt dagbøderne, selvom vi egentlig ikke mener de er berettigede.

Vi er meget overraskede over at modtage et brev i e-Boks hvoraf det fremgår at [klageren] nu skal betale dagbøder fra 22. juni 2021 hos DFIM – hvilket er dagen efter opkaldet til TRYG angående betalingen af forsikringen foretaget 16. maj 2021 og indbetaling af dagbøderne fra DFIM, betalt 21. juni 2021."

Selskabet har i brev af 4/1 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har haft en ansvarsforsikring med tilvalgsdækningen, Førerforsikring. Aftalen var omfattet af forsikringsbetingelser nr. 2008 – **Bilag 1**.

Klager har den 12. november 2020 sagt Ja til at modtage dokumenter fra selskabet digitalt via www.tryg.dk – Min side. Giroopkrævninger og påmindelse sendes via Post Nord og uploades samtidig på Min side.

Sagsfremstilling

Det blev den 12. november 2020 aftalt med klager, at vi skulle overtage hans bilforsikring fra et andet forsikringsselskab den 1. januar 2021. Der blev den 6. marts 2021 sendt en giroopkrævning

til klager på 2.130,91 kr. for perioden 1.1.2021 – 1.1.2022. Betalingsdato på opkrævningen var den 26. marts 2021. **Bilag 2.**

Da bilforsikringen ikke blev betalt, blev der den 12. april 2021 sendt en påmindelse til klager, hvoraf det fremgik, at forsikringen ville ophøre pr. 13. maj 2021, hvis den ikke blev betalt. Det fremgik ligeledes at der i den forbindelse ville blive givet besked til DFIM, politiet og en eventuel panthaver. Der var pålagt et gebyr på 100 kr. **Bilag 3.**

Der blev sendt endnu en påmindelse den 7. maj 2021, da bilforsikringen fortsat ikke var blevet betalt. Det fremgik af opkrævningen, at forsikringen ville ophøre uden yderligere varsel pr. 13. maj 2021 og at der ville blive givet besked til DFIM, politiet samt til en eventuel panthaver. Der var pålagt et gebyr på 100 kr. **Bilag 4.**

Den 20. maj 2021 blev der lagt et brev ind på Min side angående *Restance* på klagers bilforsikring. Det fremgik af brevet, at forsikringen var ophørt med at dække fra den 13. maj 2021, fordi der ikke var betalt og at der var givet besked til politiet og til DFIM. Det fremgik ligeledes af brevet, at der skulle betales til selskabet og til DFIM før der kunne købes en ny forsikring. **Bilag 5.**

Vi registrerede senere den 20. maj 2021 en indbetaling på 2.330,91 kr. på bilforsikringen. Den 28. maj 2021 blev der sendt en e-mail til klager, hvoraf det fremgik at vi havde modtaget indbetaling på bilforsikringen, men at den ikke var gældende endnu, da der var et skyldig beløb til DFIM. Det fremgik ligeledes, at hvis vi ikke hørte fra klager inden 5 dage, ville bilforsikringen blive slettet. **Bilag 6.**

Vi hørte ikke fra klager og den 2. juni 2021 blev bilforsikringen slettet. Der blev lagt et brev ind på Min side, hvoraf det fremgik at bilforsikringen var slettet den 2. juni 2021 og at klager i den forbindelse skulle have penge tilbage. Der blev herefter sendt 1.190,81 kr. retur til klager for perioden 2.6.2021 – 1.1.2021. Pengene blev overført til klagers NemKonto. **Bilag 7.**

Den 21. juni 2021 blev vores Kundeservice kontaktet telefonisk af klager angående hans bilforsikring. Vores rådgiver har noteret, at forsikringen var betalt, men da der på daværende tidspunkt skyldtes gebyrer til DFIM, trådte bilforsikringen ikke i kraft i forbindelse med betalingen.

Først den 7. oktober 2021 kontaktede klager vores Kundeservice telefonisk igen angående hans bilforsikring. Sagen blev gennemgået og klager blev bedt om at betale det skyldige gebyr til DFIM, hvorefter han kunne kontakte os for at få oprettet en ny bilforsikring på hans [bil].

Den 10. oktober 2021 klagede klager til selskabet, da han mente det var vores skyld at der havde været sager hos DFIM grundet manglende ansvarsforsikring i forbindelse med klagers bilforsikring. Selskabet svarede klager den 15. november 2021, hvor vi fastholdt at der ikke var sket fejl fra vores side med hensyn til de skyldige gebyrer hos DFIM. **Bilag 8 og 9.**

Klager skrev tilbage til selskabet den 14. december 2021, hvor han oplyste at han ikke var enig i selskabets afgørelse og at der var indgivet en klage til Ankenævnet for Forsikring. **Bilag 10.**

Information fra DFIM vedrørende klagers bil – registreringsnummer ...

Selskabet har den 19. oktober 2021 modtaget e-mail cc fra DFIM til klager angående hans sag hos dem. Det fremgår af mailen, at klager betalte til DFIM den 21. juni 2021 og at han herefter havde

5 hverdage til at få sin bil genforsikret. Den 30. juni 2021 sendte DFIM brev til klagers e- Boks, hvoraf det fremgik at klagers bil fortsat ikke var genforsikret eller afmeldt. Klager var derfor blevet pålagt dagsgebyr med tilbagevirkende kraft. DFIM bad klager tage kontakt til selskabet, for at få bekræftet at bilen ikke var blevet genforsikret som aftalt. **Bilag 11.**

Den 17. december 2021 modtog selskabet endnu en mail cc fra DFIM angående klagers sag hos dem. DFIM fastholdt at klager skyldte dagsgebyrer til DFIM. De oplyste til klager, at selskabet ikke kunne genforsikre klagers bil den 21. juni 2021, da der på det tidspunkt var skyldige dagsgebyrer til DFIM. **Bilag 12.**

Konklusion

Klager har indgået en aftale med os, hvoraf det fremgår at der sendes rykkere, hvis bilforsikringen ikke betales og at Tryg herefter skal indberette restanceforholdet samt forsikringsophøret til DFIM, som vil opkræve gebyrer pr. dag for manglende ansvarsforsikring. Det fremgår ligeledes af aftalen, at der ikke kan købes en ny forsikring før et eventuelt skyldigt gebyr til DFIM, er der er betalt. **Bilag 13.**

Det er i henhold til Færdselslovens § 106 lovpligtigt at holde et motorkøretøj ansvarsforsikret. Forsikringspligten påhviler ejeren eller brugeren af køretøjet.

Reglerne i Færdselslovens § 106 blev udvidet i 2018 til, at manglende lovpligtig ansvarsforsikring medførte, at DFIM blev tillagt retten til at opkræve et dagsgebyr for hver dag færdselslovens forsikringspligt ikke var overholdt.

I henhold til Færdselslovens § 106, stk. 4 pålægges gebyret ejeren eller brugeren, det er dog en betingelse, at der forud for pålæggelsen af gebyret, er fremsendt en skriftlig meddelelse til tilla-delsesindehaveren om at gebyret kan pålægges.

Klager skulle have betalt bilforsikringen den 26. marts 2021, men grundet manglende præmiebetaling ophørte forsikringen den 13. maj 2021. Der er sendt påmindelser til klager den 12. april 2021 og den 7. maj 2021, hvoraf det har fremgået at forsikringen ville ophøre den 13. maj 2021, hvis der ikke blev betalt og at der i den forbindelse ville blive sendt besked til DFIM, politiet og en eventuel panthaver. I brev af 20. juni 2021 er klager ligeledes informeret om, at der var givet besked til politiet og DFIM angående den manglende ansvarsforsikring og forsikringens ophør.

Vi må bemærke, at vi ikke har en telefonsamtale registreret i vores Kundesystem fra den 25. maj 2021 angående klagers bilforsikring. Vi skal dog oplyse, at det ikke ville have været muligt at genforsikre klagers bil den dag, da der på daværende tidspunkt skyldtes gebyrer til DFIM.

Der blev den 28. maj 2021 sendt en e-mail til klager på mailadressen: ..., hvilket er den mailadresse vi har registreret i vores Kundesystem og den mailadresse, som klager har skrevet fra til os og til DFIM i forbindelse med denne sag. Vi har ikke fået en meddelelse om, at den pågældende e-mail ikke blev leveret.

Klagers bilforsikring blev slettet den 2. juni 2021, da der fortsat ikke var betalt de skyldige gebyrer til DFIM. Herefter kontaktede klager os telefonisk den 21. juni 2021. Da der på daværende tidspunkt ikke var betalt til DFIM, kunne klagers bilforsikring ikke genikraftsættes og det fremgår ej heller, at der den dag blev indgået en aftale med vores rådgiver om at oprette en ny bilforsikring.

Vi skal i den forbindelse henvise til e-mails fra DFIM, hvor de fastholder at selskabet ikke kunne genforsikre klagers bil den 21. juni 2021.

DFIM har oplyst, at de den 30. juni 2021 sendte brev til klager, hvoraf det fremgik at de ikke kunne se, at klagers bil var genforsikret eller afmeldt, hvorfor klager ville blive pålagt dagsgebyrer med tilbagevirkende kraft. Klager har i sin klage af 10. oktober 2021 til Kvalitetsafdelingen oplyst, at han ikke reagerede på brevet fra DFIM, da han havde betalt bilforsikringen den 16. maj 2021 og gebyrerne til DFIM den 21. juni 2021. Da klagers bilforsikring var slettet den 2. juni 2021 og da der ikke var oprettet en ny bilforsikring til klager på hans [bil], mener vi ikke, at klager kunne gå ud fra at sagen var bragt i orden og dervedlade være med at kontakte selskabet samt DFIM.

Selskabet har ikke indflydelse på DFIMs opkrævning af gebyrerne og kan kun anmode om, at et pålagt gebyr bliver slettet, hvis det dokumenteres, at selskabet har begået fejl.

Vi må fastholde, at der ikke, at der er sket fejl fra selskabet side i forbindelse med indberetningen til DFIM grundet den manglende ansvarsforsikring på klagers [bil]. Vi fastholder derfor ligeledes, at selskabet ikke er forpligtiget til at refundere, det betalte gebyr til DFIM og vi kan ej heller bede DFIM slette det nu skyldige gebyr."

Klageren har i besked af 30/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er utroligt at man på gentagne telefonopkald kan få at vide at tingene er i orden og at man er i telefonisk kontakt flere gange. Men de kan godt finde ud at tegne forsikring og opløse én fra et andet forsikringsselskab over telefonen, det var der ingen problemer med. At TRYG ikke har kendskab/notater på det første opkald – selvom vi kan dokumentere en samtale på 12 minutter, hvor det oplyses at tingene er i orden er ikke for det viser sig at de ikke har styr på at forsikringen er betalt allerede på det pågældende tidspunkt.

Ved næste telefonopkald til TRYG betales det uretmæssige dagsgebyr via netbank. Indbetalingen til DFIM sker under den tre kvarter lange telefonsamtale med TRYG. Det oplyses ikke ved samtalen at der er problemer med forsikringen. Tværtimod oplyses det at alt er i sin skønneste orden når DFIM-gebyret er betalt. Gebyret betales til DFIM, selvom disse gebyrer ikke skulle være givet, udelukkende for at få styr på tingene. Forsikringen burde være opstartet med det samme, eller senest dagen efter hvor det betalingen af DFIMs dagsgebyr fremgår af bankkontoen. Ved telefonsamtalen med TRYG er det ikke blevet oplyst at de åbenbart har ophørt forsikringen, men TRYG oplyste at efter betaling af dagsgebyrer skulle alt være i orden. Dagen efter fortsætter DFIM med at give dagsgebyrer. [Klageren] forventer at når han oplyses telefonisk at tingene er i orden – endda to gange – så forventer han at det er rigtigt. [Klageren] er ikke stærk til edb og derfor er der brugt telefonisk kontakt for at sikre at tingene er i orden. Indledningsvist var der ingen problemer med at tegne forsikringen telefonisk, der kunne alt lade sig gøre.

Kommentar til TRYGs bilag 5:

Bilforsikringen blev betalt den 16. maj. Der blev taget telefonisk kontakt til TRYG den 25. maj, hvor det blev oplyst at alt var i orden. Det er meget beklageligt at TRYG ikke kan vedkende sig dette telefonopkald, som kan dokumenteres, varede 12 min og 16 sekunder.

Kommentar til TRYGs bilag 6:

Der er ikke modtaget en e-mail den 28. maj 2021 fra TRYG. Der er modtaget en e-mail den 27. maj 2021 fra TRYG – men denne omhandler ikke noget omkring bilforsikring, men landboforsikring."

Ankenævnet for Forsikring

6.

97661

Selskabet har i brev af 18/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har informeret klager via de fremsendte påmindelser af 12. april 2021 og 7. maj 2021 om at bilforsikringen ville ophøre pr. 13. maj 2021, hvis den ikke blev betalt, og at der i den forbindelse ville ske indberetning til politiet og DFIM. Klager er ligeledes i brev af 20. maj 2021 blevet oplyst, at forsikringen var ophørt pr. 13. maj 2020, da den ikke var betalt og at der var givet besked til politiet samt til DFIM angående den manglende forsikring på bilen.

Vi registrerede klagers indbetaling på bilforsikringen den 20. maj 2021, men da der på daværende tidspunkt skyldtes gebyr til DFIM, var forsikringen ikke gældende endnu. Det er korrekt, at vi også har sendt en e-mail til klager den 27. maj 2021 angående hans landbrugsforsikring. Den pågældende mail er sendt til ..., hvilket er den samme mailadresse, som vi den 28. maj 2021 sendte mailen til angående klagers bilforsikring. Bilag 1a og bilag 1b.

Bilforsikringen blev herefter slettet pr. 2. juni 2021. Der blev i den forbindelse lagt et brev ind på Min side, hvoraf det fremgik at forsikringen var slettet. Der blev herefter sendt 1.190,81 kr. retur til klager. Det skal bemærkes, at der herefter ikke er oprettet en ny bilforsikring på klagers [bil], og klager har ej heller betalt præmie til selskabet på denne bil siden den 20. maj 2021. Klager har derfor ikke kunne gå ud fra at sagen var bragt i orden hos selskabet og hos DFIM, som klager har nævnt i mail til selskabet af 10. oktober 2021."

Til dette har klageren fremsendt besked af 26/4 2022, hvori det bl.a. er anført:

"[Klageren] har ikke haft grund til at tvivle på at forsikringen var i orden. Han har betalt sin forsikring og har endda to gange ringet til TRYG og fået oplyst at tingene var i orden, den ene gang efter betaling af uretmæssige dagsgebyrer som blev betalt på selve dagen for telefonopkaldet. Derudover er det ubestrideligt at forsikringen blev betalt og at den ved betalingen dækker i 1 år. Eftersom [klageren] ikke selv har ophørt sin forsikring og ej heller er blevet oplyst om det ved telefonisk kontakt har der ikke været grund til at antage andet end at tingene var bragt i orden. [Klageren] er ikke stærk i edb og har derfor fået foretaget telefonopkald til TRYG for at sikre sig at tingene var i orden.

Som tidligere nævnt er aftale om forsikring også indgået ved telefonisk kontakt, så man må være af den overbevisning at TRYG står inde for deres telefoniske kontakt.

Der er som sagt ikke modtaget mail den 28. maj 2021 om ophør af forsikring på [bil] og det har heller ikke været nævnt telefonisk at der var et problem.

Det oplyses at der er kommet penge retur efter at TRYG uden [klagerens] ønske eller vidende har ophørt bilforsikringen. Mærkeligt nok er det ikke hele summen der er kommet retur selvom TRYGs opfattelse tilsyneladende er at bilen ikke på noget tidspunkt har været behørigt forsikret selvom forsikringen var betalt.

TRYG oplyser at der ikke er betalt præmie siden – nej selvfølgelig er der ikke blevet betalt præmie siden, PRÆMIEN BETALES ÅRLIGT!!

Ankenævnet for Forsikring

7.

97661

Mail har som nævnt ikke været modtaget ang. [bil] og derfor var [klageren] ikke klar over at TRYG havde slettet hans forsikring på bilen og telefonisk blev det oplyst at der ikke var et problem hvis bare dagsgebyret til DFIM blev betalt, hvilket det så straks blev.

Pladerne tog [klageren] af [bilen] da det viste sig at der var uenighed sagens forløb som ikke umiddelbart stod til at løse og dagsgebyrerne bare fortsatte. Der har ikke været problemer med de andre forsikringer hos selskabet. Hvordan TRYG på den måde kan overse at forsikringen er betalt og ikke videregiver oplysningen til DFIM er uforståeligt og med store konsekvenser for [klageren]."

Selskabet og klageren er kommet med yderligere indlæg til nævnet. Klageren har i besked af 2/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"TRYG blev under telefonsamtalen oplyst at DFIM gebyrer var blevet overført til DFIM under samtalen. TRYG oplyste at alting var i orden. Det blev ikke oplyst af TRYG at der skulle tegnes ny forsikring på bilen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets opkrævning til klageren fremgår bl.a.:

"UDSKREVET DEN 06.03.2021
...
Udstedt årsag.: Nyteget forsikring
Betales senest.: 26. 03.2021
Ved for sen betaling sendes en påmindelse, hvor gebyr er pålagt.
...
Specifikation:
Periode: 01.01.2021 – 01.01.2022:
...
I alt. 2.130,91 kr."

Af selskabets brev af 12/4 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi kan se, at det skyldige beløb ikke er betalt.
Se venligst opkrævning af 05.03.2021.
Reglerne i Forsikringsaftaleloven om forsikringens betaling betyder, at forsikringen vil ophøre pr. 13.05.2021, hvis beløbet ikke betales. ...
...
Hvis forsikringen ophører, vil der ske indberetning til DFIM, politiet og en eventuel panthaver vil blive orienteret. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso og den manglede betaling kan medføre, at nummerpladerne bliver inddraget.

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97661

Ved opkrævning af gebyr vil du blive registreret i Fællesregisteret, der føres af DFIM, efter indhentet tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet.

Oplysning om registreringen videregives til øvrige ansvarsforsikringsselskaber.

...

Du kan ikke tegne forsikring på et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk.

...

Ophører forsikringen, kan den kun genoptages, hvis der ikke skyldes gebyr til DFIM og hvis betaling af præmie:

- foretages hurtigst muligt
- omfatter det fulde beløb inkl. renter og omkostninger
- sker inden 3 mdr. efter forsikringsophør 13.05.2021.

Forsikringen er i kraft fra dagen efter betaling er sket.

Sker betalingen efter den 13.05.2021, kan genoptagelse af forsikringen blive afvist eller ske på skærpede vilkår. Det gælder uanset hvilket forsikringsselskab der rettes henvendelse til, og kun hvis både restancen, og gebyret til DFIM, er betalt."

Af selskabets brev af 20/5 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Din motorkøretøjsforsikring med policenummer ... er ophørt

...

Din forsikring er ophørt med at dække fra den 13. maj 2021, fordi du ikke har betalt. En ansvarsforsikring er lovpligtig, når du har et motorkøretøj. Vi har derfor meddelt politiet, at du ikke længere har forsikring på dit motorkøretøj.

Restanceforholdet er indberettet til Fællesregisteret, ...

Oplysning om registreringen videregives til øvrige automobilforsikringsselskaber med henblik på, at selskaberne kan stille skærpede betingelser for indgåelse af en forsikringsaftale eller afvise tegning af forsikringen.

...

DFIM kan samtidig, jf. færdselslovens § 106, stk. 4, pålægge dig et gebyr for manglende ansvarsforsikring på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. DFIM har udpantningsret for gebyret jf. færdselslovens § 107, stk. 3, 1. pkt.

...

Ny motorkøretøjsforsikring

Du kan købe en ny motorkøretøjsforsikring, når du har betalt, hvad du skylder os og gebyret er betalt til DFIM. Der kan gælde skærpede vilkår for den nye forsikring, fx at den skal betales helårligt forud, i mindst 2 år."

Af selskabets mail af 28/5 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din indbetaling af skyldig forsikringspræmie, men din forsikring gælder ikke endnu.

Det skyldes, at der er registreret et skyldigt gebyr til DFIM, som skal betales før forsikringen kan starte.

Vi beder dig derfor gå ind på DFIM's hjemmeside www.dagsgebyr.dk og betale skyld online.

Når du har betalt dit skyldige gebyr til DFIM, er det vigtigt du kontakter os, så vi kan stoppe yderligere gebyrer.

...

Hører vi ikke fra dig inden 5 dage, vil vi slette forsikringen, og opgøre dit evt. tilgodehavende."

Af selskabets brev af 2/6 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Din motorkøretøjsforsikring med policenummer ... stopper

...

Som aftalt stopper din forsikring hos os 2. juni 2021. Du skal have penge tilbage, som vi sender til dig.

Sørg altid for at have en lovpligtig ansvarsforsikring

I Danmark skal alle registreringspligtige køretøjer, fx bil eller motorcykel, som minimum have en lovpligtig ansvarsforsikring.

Når din forsikring stopper hos os, giver vi samtidig besked til SKAT og DFIM om forsikringens ophør. Du skal sikre, at køretøjet afmeldes på motorkontoret eller hvis du stadig ønsker at benytte dit køretøj, skal du købe en ny lovpligtig ansvarsforsikring. På den måde undgår du at stå uden forsikring, og du undgår at betale gebyr til DFIM på 250 kr. om dagen for manglende ansvarsforsikring.

Gebyret er en del af færdselsloven

Forsikringsophøret bliver oplyst til DFIM, der efter færdselslovens § 106, stk. 4, kan pålægge dig et gebyr på 250 kr. pr. dag, dit motordrevne køretøj er uforsikret. Udpantning af den forfaldne gæld kan ske.

Ved opkrævning af gebyr vil du blive registreret i Fællesregistret, der føres af DFIM, efter indhent

tilladelse på nærmere angivne vilkår fra Datatilsynet.

Oplysning om registreringen videregives til øvrige ansvarsforsikringsselskaber.

Du kan ikke tegne forsikring på et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM. Du kan se mere på www.dfim.dk."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Forsikringens betaling

Forsikringen betales en eller flere gange om året. På din forsikringsaftale kan du se, hvad du har valgt.

...

Du kan betale forsikringen via Betalingsservice eller indbetalingskort. Du betaler et opkrævningsgebyr, der dækker vores udgifter ved opkrævning og indbetaling. Vi sender opkrævningen til den betalingsadresse, vi har fået oplyst. Hvis betalingsadressen ændres, skal vi straks have besked.

Hvis forsikringen ikke bliver betalt til tiden, får du en rykker med oplysninger om, at forsikringens dækning ophører, hvis beløbet ikke betales senest 21 dage efter modtagelsen af rykkeren samt om konsekvensen ved for sen eller manglende betaling.

...

Ophører forsikringen som følge af manglende betaling, vil en eventuel panthaver og politiet blive orienteret om forsikringens ophør. Samtidig vil det skyldige beløb blive sendt til retslig inkasso.

Tryk skal også indberette restanceforholdet og forsikringsophøret til DFIM. ...

Du får et gebyr for manglende ansvarsforsikring pr. dag, dit køretøj er uforsikret jf. færdselslovens § 106, stk. 4. DFIM opkræver gebyret og har udpantningsret. Du kan ikke købe en forsikring til et motordrevet køretøj, før gebyret er betalt til DFIM.

...

Sker forsikringens betaling efter forsikringsophøret, kan der gælde skærpede vilkår for den nye forsikring, fx at den skal betales helårligt forud, i mindst 2 år. Det er dog et krav, at det kan dokumenteres, at både restancen, og gebyret til DFIM, er betalt."

Nævnet udtaler:

Klagerens bilforsikring er udgået på grund af manglende præmiebetaling, og han er pålagt dagsgebyrer til DFIM. Han tegnede bilforsikring med ikrafttræden den 1/1 2021, og selskabet fremsendte en præmieopkrævning på helårlig betaling den 6/3 2021, som havde betalingsfrist den 26/3 2021. Den 12/4 2021 sendte selskabet et påmindelsesbrev med oplysning om, at forsikringen ville ophøre den 13/5 2021, hvis præmien ikke blev betalt. Klageren betalte præmien den 16/5 2021. Selskabet registrerede indbetalingen den 20/5 2021 og den 28/5 2021 en mail om, at indbetalingen var modtaget, men at skyldigt gebyr til DFIM skulle betales, før forsikringen kunne træde i kraft. Da selskabet ikke hørte fra klageren, sendte selskabet et brev den 2/6 2021 om, at forsikringen var stoppet, og selskabet returnerede præmien for perioden 2/6 2021 til 1/1 2022. Klageren betalte dagsgebyrerne til DFIM den 21/6 2021. DFIM fortsatte med at pålægge dagsgebyrer med henvisning til, at der ikke var tegnet ansvarsforsikring for bilen. DFIM sendte kravet i fogedretten. Klageren har betalt skyldige dagsgebyrer og har afmeldt bilen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

97661

Klageren ønsker, at selskabet skal dække dagsgebyrerne og alle omkostninger forbundet med, at selskabet ikke har givet DFIM besked om, at bilen var forsikret og præmien var blevet betalt den 16/5 2021. Han har oplyst, at han modtog et brev fra Motorstyrelsen om, at bilen ikke længere var ansvarsforsikret, og at hans repræsentant kontaktede selskabet telefonisk den 25/5 2021 om betalingen den 16/5 2021 og fik at vide, at alt skulle være i orden, og at han ikke skulle foretage noget. Han har ikke modtaget selskabets mail af 28/5 2021. Han modtog breve fra DFIM med rykkere for betaling af dagsgebyr for manglende ansvarsforsikring, og hans repræsentant kontaktede igen selskabet telefonisk den 21/6 2021. Dagsgebyrerne blev betalt under telefonsamtalen, og selskabets medarbejder oplyste, at alt var i skønneste orden, og at han havde tjekket, at forsikringen var betalt. Klageren modtog nyt brev fra DFIM den 30/6 2021 om, at der ikke var ansvarsforsikring på bilen, som han ikke reagerede på, da han på grund af telefonsamtalen med selskabet regnede med, at sagen var bragt i orden.

Klageren har anført, at han ikke har haft "grund til at tvivle på at forsikringen var i orden. Han har betalt sin forsikring og har endda to gange ringet til TRYG og fået oplyst at tingene var i orden ... Eftersom [han] ikke selv har ophørt sin forsikring og ej heller er blevet oplyst om det ved telefonisk kontakt har der ikke været grund til at antage andet end at tingene var bragt i orden. [Han] er ikke stærk i edb og har derfor fået foretaget telefonopkald til TRYG for at sikre sig at tingene var i orden". Han har anført, at "Det oplyses at der er kommet penge retur efter at TRYG uden [hans] ønske eller vidende har ophørt bilforsikringen. Mærkeligt nok er det ikke hele summen der er kommet retur selvom TRYGs opfattelse tilsyneladende er at bilen ikke på noget tidspunkt har været behørigt forsikret selvom forsikringen var betalt".

Selskabet har afvist klagerens ønsker. Selskabet har anført, at der ikke er sket fejl fra selskabet side i forbindelse med indberetningen til DFIM grundet den manglende ansvarsforsikring. Selskabet har ingen noteringer om en telefonsamtale med klagerens repræsentant den 25/5 2021, og det har ikke været muligt at genforsikre bilen den dag, da der skyldtes gebyrer til DFIM. Selskabet har sendt mail af 28/5 2021 til den mailadresse, som er registreret i selskabets system, og som klageren selv har skrevet fra. Selskabet har ikke fået en fejlmeddelelse om, at mailen

ikke blev leveret. Selskabet har bekræftet, at der var telefonisk kontakt med klagerens repræsentant den 21/6 2021. Da der på daværende tidspunkt ikke var betalt til DFIM, kunne bilforsikringen ikke genikraftsættes, og det fremgår ej heller, at der den dag blev indgået en aftale om at oprette en ny bilforsikring. Først den 7/10 2021 kontaktede klageren selskabet telefonisk angående bilforsikringen. Klageren blev bedt om at betale det skyldige gebyr til DFIM, hvorefter han kunne kontakte selskabet for at få oprettet en ny bilforsikring. Selskabet har oplyst, at opkrævning, påmindelser og øvrige breve er sendt som standardbreve, og at brevene samtidig er uploadet på klagerens personlige side på selskabets hjemmeside. Klageren har den 12/11 2020 accepteret at modtage digital post fra selskabet.

Klageren har accepteret at modtage digital post fra selskabet, hvorfor nævnet finder, at præmieopkrævningsproceduren kan vurderes på baggrund af selskabets digitale fremsendelser til klagerens personlige side på selskabets hjemmeside. Nævnet henviser til sag 96436.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 12, stk. 1, at præmien skal betales senest 21 dage efter selskabets påkrav herom. Det følger af forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, at betales præmien ikke rettidigt, kan selskabet opsige forsikringen med den virkning, at aftalen ophører, hvis præmien ikke er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen efter § 12, stk. 1. For at selskabet gyldigt kan opsige forsikringen, kræves det, at selskabet efter at have sendt et påkrav sender en meddelelse, der opfylder formkravene i forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2.

Af lovmotiverne fremgår, at "Opsigelse kan tidligst ske, dvs. sendes fra selskabet, 14 dage efter udløbet af den almindelige betalingsfrist efter forslaget til § 12, stk. 1".

Selskabet har udstedt en giroopkrævning den 6/3 2021 med betalingsfrist den 26/3 2021 og har udstedt en rykkerskrivelse den 12/4 2021, hvor blandt andet fremgår, at bilforsikringen opsiges til ophør den 13/5 2021. Nævnet lægger til grund, at brevene har været at se på klagerens personlige side på udstedelsesdagene. Betalingsfristen skal herefter regnes fra den 7/3 2021 med

Ankenævnet for Forsikring

13.

97661

udløb den 27/3 2021, og selskabet har tidligst kunne sende en opsigelse den 10/4 2021, jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, 2. pkt.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets opsigelse af bilforsikringen og underretning af DFIM om den manglende ansvarsforsikring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets opsigelse af forsikringen har opfyldt den procedure og de formkrav, som er foreskrevet i forsikringsaftalelovens §§ 12-14, og at selskabet har givet klageren en længere opsigelsesfrist end 21 dage.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens betaling af forsikringen den 16/5 2021 er sket efter forsikringens ophør den 13/5 2021.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren er informeret om konsekvenserne af manglende rettidig betaling af præmien, herunder at DFIM kan pålægge et gebyr på 250 kr. pr. dag for manglende ansvarsforsikring, og at bilforsikringen ikke kan genoptages, før de skyldige dagsgebyrer til DFIM er betalt.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet telefonisk har bekræftet, at forsikringen var i kraft. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at refundere dagsgebyrerne og påløbne omkostninger til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens oplysning om, at selskabet i telefonsamtaler den 25/5 2021 og 21/6 2021 har sagt, at alt var i orden, ikke er i overensstemmelse med selskabets mail af 28/5 2021 til klageren om, at forsikringen ikke kunne sættes i kraft, før de skyldige dagsgebyrer var betalt, og at der var sket tilbagebetaling af præmie den 2/6 2021.

Nævnet bemærker, at den fremsendte dokumentation for klagerens telefoniske kontakter med selskabet den 25/5 2021 og 21/6 2021 ikke udgør bevis for, hvad der er sagt under telefonsam-

Ankenævnet for Forsikring

14.

97661

talerne, og at selskabets mail af 28/5 2021 er sendt til den mailadresse, som klageren har kommunikeret til selskabet fra.

Klageren har anført, at selskabet ikke har returneret hele præmien. Det følger af forsikringsaftalelovens § 16, stk. 1, at opsiges en forsikringsaftale af selskabet i henhold til en bestemmelse i denne lov til ophør inden udløbet af den tid, som aftalen er indgået for, har selskabet ret til den præmie, som skulle have været betalt, hvis forsikringen kun havde været tegnet for den forløbne tid.

Bilforsikringen blev opsagt til ophør den 13/5 2021, og selskabet har den 2/6 2021 returneret præmien for perioden 2/6 2021 til 1/1 2022. Da selskabet har opsagt forsikringen den 13/5 2021 og givet besked til Køretøjsregisteret om ansvarsforsikringen ophør, finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at opkræve præmie frem til den 1/6 2021. Selskabet skal derfor tilbagebetale klageren yderligere præmie for perioden 14/5 2021 til og med 1/6 2021.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryk Forsikring A/S, skal tilbagebetale klageren præmie for perioden 14/5 2021 til og med 1/6 2021 på den opsagte bilforsikring. Beløbet forrentes efter rentelovens bestemmelser.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

97661

Peter Thønnings